న్యాయమైన ప్రవర్తన నియమావళి - Aryadhan ఫైనాన్షియల్ సొల్యూషన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

వివరణ

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ జారీ చేసిన సర్క్యులర్ నం. 2012-13/416/DNBS.CC.PD No. 320/03.10.01/2012-13 తేదీ ఫిబ్రవరి 18, 2013 మరియు మాస్టర్ డైరెక్షన్ – రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ(బ్యాంకింగ్ కాని ఆర్థిక సంస్థ) – స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్(పరిమితి ఆధారిత నియంత్రణ)) మార్గదర్శకాలు, 2023 తేదీ అక్టోబర్ 19, 2023 (కాలానుగుణంగా సవరణలు చేస్తూ) ("RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్స్") ప్రకారం, వినియోగదారు మధ్యవర్తి కలిగిన NBFCలు RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్స్‌లో సూచించిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ('FPC') మార్గదర్శకాలను అనుసరించవలసి ఉంటుంది. క్రింద పేర్కొన్నట్లుగా, ఈ న్యాయమైన ప్రవర్తన నియమావళి పైన పేర్కొన్న RBI సర్క్యులర్‌లలోని NBFCలకు సంబంధించిన మార్గదర్శకాలతో అనుగుణంగా ఉంటుంది. ఈ కోడ్, సంస్థ వినియోగదారులతో వ్యవహరించే సమయంలో పాటించవలసిన కనీస న్యాయ ప్రవర్తనా ప్రమాణాలను సూచిస్తుంది. ఇది వినియోగదారులకు సమాచారం అందిస్తూ, సంస్థ రోజువారీగా వారితో ఎలా వ్యవహరించాలో వివరిస్తుంది.

ఈ విధానం, సోషల్ మీడియా లేదా ఇతర మీడియా ద్వారా ఏదైనా ఫిర్యాదు/విచారణలతో సహా, అన్ని వినియోగదారులకు వర్తిస్తుంది. అవసరమైతే కింద పేర్కొన్న ప్లాట్‌ఫారమ్‌లను ఉపయోగించమని అన్ని వినియోగదారులకు మేము ప్రోత్సహిస్తున్నాము. సంస్థ ఎప్పటికప్పుడు RBI సూచించిన అన్ని ఉత్తమ విధానాలను అనుసరిస్తుంది మరియు అవసరమైతే, సూచించిన ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఈ కోడ్‌కు తగిన మార్పులు చేస్తుంది. జాతి, కులం, రంగు, మతం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, వయస్సు లేదా దివ్యాంగ ఆధారంగా వివక్షత లేకుండా అర్హత కలిగిన, ప్రతీ దరఖాస్తుదారులందరికీ అన్ని ఆర్థిక ఉత్పత్తులను ప్రత్యక్షంగా లేదా అనుబంధ సంస్థలు మరియు/లేదా సహచారుల ద్వారా అందుబాటులో ఉంచడం Aryadhan ఫైనాన్షియల్ సొల్యూషన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ యొక్క విధానంగా ఉంటుంది.

ఖాతాదారులందరికీ స్థిరంగా మరియు న్యాయంగా వ్యవహరించడం సంస్థ యొక్క విధానం. సంస్థ యొక్క ఉద్యోగులు న్యాయమైన, సమానమైన మరియు స్థిరమైన విధానంలో సహాయం, ప్రోత్సాహం మరియు సేవలను అందిస్తారు. న్యాయమైన ప్రవర్తన నియమావళి(ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (FPC)) ను తమ వెబ్‌సైట్‌లో అప్లోడ్ చేయడం ద్వారా సంస్థ తన వినియోగదారులకు తెలియజేస్తుంది. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (FPC) అమలు మొత్తం సంస్థ యొక్క బాధ్యత అని సంస్థ నిర్ధారిస్తుంది.

ఉద్యోగుల బాధ్యత, శిక్షణ, కౌన్సెలింగ్(సముపదేశం), పర్యవేక్షణ, ఆడిటింగ్ కార్యక్రమాలు, అంతర్గత నియంత్రణ వ్యవస్థలు, సాంకేతిక పరిజ్ఞానాన్ని సరైన రీతిలో వినియోగించుకోవడం వంటి అంశాల ద్వారా ఎఫ్ పి సి (ఫేర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్) పట్ల సంస్థ కట్టుబాట్లు తెలియజేస్తుంది. సంస్థ డైరెక్టర్ల బోర్డు మరియు మేనేజ్మెంట్ బృందం న్యాయమైన విధానాలను అమలు చేయడానికి , మరియు ఆ విధానాల ద్వారా అన్ని వాటాదారుల పట్ల సంస్థకు ఉన్న గాఢమైన కట్టుబాటును ప్రతిబింబించేలా కార్యకలాపాలు నిర్వహించడానికి బాధ్యత వహిస్తారు.

ఈ న్యాయమైన ప్రవర్తన నియమావళి(ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్) మేము అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల యొక్క క్రింది వర్గాలకు వర్తిస్తుంది (ప్రస్తుతం అందించబడింది లేదా భవిష్యత్తులో ప్రవేశపెట్టబడుతుంది).

1. రుణాలు, హామీలు మరియు ఆర్థిక ఆస్తుల రూపంలోని ఇతర ఉత్పత్తులు.

2. సంస్థ శాఖలు, దాని అనుబంధ సంస్థలు మరియు అనుబంధ సంస్థలతో కూడిన నెట్‌వర్క్ ద్వారా అందించే ఉత్పత్తులు.

ఎఫ్ పి సి పైన పేర్కొన్న వాటికి భౌతికంగా, టెలిఫోన్ ద్వారా, ఇంటర్నెట్ ద్వారా లేదా ఏదైనా ఇతర విధానం ద్వారా, ప్రస్తుతమున్న లేదా భవిష్యత్తులో ఉండగల ఏ ఇతర విధానంలో అందించినా వర్తించబడుతుంది.

సంస్థ తన వినియోగదారులతో వ్యవహరించే సందర్భంలో అనుసరించేందుకు వాగ్దానం చేసిన ముఖ్యమైన కట్టుబాట్లు ఇవి:

A. వినియోగదారులతో అన్ని వ్యవహారాలలో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడంః
   - తన ఉత్పత్తులు, సేవలు, విధానాలు మరియు ఆచరణలు ఈ FPC(ఎఫ్ పి సి) లోని నిబద్ధతలు మరియు ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.
   - తన ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.
   - తన వినియోగదారులతో వ్యవహారాలు నిజాయితీ, సమగ్రత మరియు పారదర్శకత అనే నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటాయి.

B. తన ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు ఎలా పనిచేస్తాయో అర్థం చేసుకోవడంలో సంస్థ వినియోగదారులకు సహాయం చేస్తుంది:
   - వారి గురించి సమాచారాన్ని సరళమైన హిందీ మరియు/లేదా ఇంగ్లీష్ మరియు/లేదా స్థానిక భాషలో అందించడం
   - ఆర్థిక పరమైన ప్రభావాలను వివరించడం, మరియు
   - వినియోగదారు తన అవసరాలకు సరిపడే ఉత్పత్తిని ఎంచుకోవడానికి సహాయం చేయడం

C. తనతో వ్యవహరించే క్రమంలో వినియోగదారులకు ఎలాంటి ఇబ్బందులు కలగకుండా చూడడానికి సంస్థ అన్ని ప్రయత్నాలు చేస్తుంది. ఏదేమైనా, తప్పులు, చర్యలు లేదా విస్మరణలు జరిగిన సందర్భంలో, సంస్థ అవి తక్షణమే మరియు సానుభూతితో పరిష్కరించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.
   - తప్పులు వెంటనే సరిచేయబడతాయి. ఫిర్యాదులు త్వరగా పరిష్కరించబడతాయి.
   - ఒకవేళ ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం పట్ల వినియోగదారు సంతృప్తి చెందకపోతే, సంస్థ ఆ ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకెళ్లాలో వినియోగదారుకు మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది.

సేల్స్ ఉత్పత్తి

సంస్థ అతని/ఆమె వినియోగదారులకు వారి అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉత్పత్తులు, సేవలను ఎంచుకోవడానికి మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది.

A. వినియోగదారు సంబంధం ఏర్పడే ముందు, సంస్థ చేయబోవు చర్యలు:

- వినియోగదారు ఆసక్తి చూపించిన సేవలు మరియు ఉత్పత్తుల యొక్క ముఖ్య లక్షణాలను వివరించే సమాచారాన్ని ఇంకా వారి అవసరాలకు అనుగుణంగా ఖాతాలు, ఉత్పత్తులు మరియు సేవలపై వినియోగదారుకు సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.
- 'కెవైసీ' (Know Your Customer) నిబంధనలను అనుసరించడానికి మరియు కాలానుగుణంగా అమలులో ఉన్న చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణాపరమైన అవసరాలను పాటించడానికి కస్టమర్ నుండి ఏ సమాచారం సేకరించవలసి ఉంటుంది అన్న విషయాన్ని స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది.
- డేటాబేస్ నిర్మించడానికి వినియోగదారు మరియు అతని/ఆమె కుటుంబం గురించి అదనపు సమాచారాన్ని కోరుతుంది. అయితే, ఈ సమాచారాన్ని తన ఇష్టానుసారం మాత్రమే అందించాలి.

A. సంస్థ తన ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను ఉపయోగించడానికి అందుబాటులో ఉన్న వివిధ మార్గాల గురించి కంపెనీ సమాచారం అందిస్తుంది. వినియోగదారుకు అదనపు సమాచారం ఎక్కడ లభిస్తుందో కూడా తెలియజేస్తుంది.
B. ఒక వినియోగదారు ఒక ఉత్పత్తిని ఎంచుకున్న తర్వాత, అది ఎలా పనిచేస్తుందో సంస్థ వినియోగదారుకు తెలియజేస్తుంది.
C. ఆ ఉత్పత్తిని తీసుకున్న విధానం ప్రకారం హక్కులు, బాధ్యతలపై సంస్థ తన వినియోగదారులకు మార్గదర్శకత్వం చేస్తుంది.

రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులు-

ఏదైనా నాన్-బ్యాంకింగ్ సదుపాయాన్ని అందించే ముందు, సంస్థ కచ్చితంగా ఆ వినియోగదారు (భవిష్యత్ రుణగ్రాహిత) యొక్క తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని అంచనా వేస్తుంది.

రుణాల(లోన్) కోసం అప్లికేషన్ మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్-

A. సంస్థ యొక్క రుణ దరఖాస్తు(లోన్ అప్లికేషన్) ఫారమ్‌లలో కాబోయే రుణగ్రహీత యొక్క ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, దీని ద్వారా ఇతర నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు(బ్యాకింగ్ కాని ఆర్థిక సంస్థలు) అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో సమర్థవంతమైన పోలికను చేయవచ్చు మరియు కాబోయే రుణగ్రహీత విలువైన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.
B. రుణ(లోన్) ఫారమ్ లో దరఖాస్తు(అప్లికేషన్) ఫారమ్ తో పాటు సమర్పించవలసిన పత్రాలు పేర్కొనాలి.
C. సంస్థ అన్ని రుణ దరఖాస్తులను(లోన్ అప్లికేషన్) స్వీకరించినట్లు సంభావ్య రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. రుణ దరఖాస్తులను(లోన్ అప్లికేషన్) ఏ సమయంలో పరిష్కరిస్తారన్న ఆ వివరాలను ఈ ప్రకటనలో పేర్కొనబడుతుంది.
D. రుణగ్రహీతకు పంపే అన్ని సమాచారాలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలోనే అందించబడుతుంది.

రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/ షరతులు మరియు రుణాలు మరియు పురోగతి కోసం ముఖ్య వాస్తవాల ప్రకటన-

A. Aryadhan రుణగ్రహీతకు రుణ మంజూరు చేసిన రుణ మొత్తాన్ని, వార్షిక వడ్డీ రేటుతో సహా నిబంధనలు, షరతులతో పాటు రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే మాతృభాషలో వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి. రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు, షరతులను అంగీకరించినట్లు తన రికార్డులో ఉంచుకోవాలి.
B. సాధారణంగా NBFCలపైఎన్‌బిఎఫ్‌సిలపై వచ్చిన ఫిర్యాదులు ఎక్కువగా అధిక వడ్డీ / జరిమానా వడ్డీ వసూలుపై ఉంటాయి కాబట్టి, Aryadhan రుణ ఒప్పందంలో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు వసూలు చేసే జరిమానాలను బోల్డ్ అక్షరాలతో పేర్కొనాలి. వడ్డీ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను ఏర్పాటు చేయాలి మరియు వ్యాపార అవసరాలు, నియంత్రణ మరియు వినియోగదారు భావాలు, మార్కెట్ విధనాలు మొదలైనవాటిని దృష్టిలో ఉంచుకుని సమీక్షించబడతాయి. రుణగ్రహీత తెలియజేసిన నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారాన్ని కంపెనీ తన రికార్డులలో భద్రపరుస్తుంది.
C. Aryadhan రుణాలను మంజూరు చేసే / చెల్లించే సమయంలో రుణ ఒప్పందం(లోన్ అగ్రిమెంట్) యొక్క కాపీని, రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే విధంగా స్థానిక భాషలో, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధ పత్రాల కాపీతో పాటు, రుణగ్రహీతలకు అందజేయాలి.
D. Aryadhan రుణ ఒప్పందాన్ని(లోన్ అగ్రిమెంట్) అమలు చేసే ముందు రుణగ్రహీతలకు సాంకేతిక సమాచారం ఆధారంగా సరైన నిర్ణయం తీసుకునేందుకు సహాయపడేందుకు, సంబంధిత నియమావళిలో అందించిన ప్రామాణిక ఫార్మాట్ ప్రకారం ప్రతీ రుణగ్రహీతకు కేసు మంజూరైన తరువాత ఒక కీలక అంశాల ప్రకటన (Key Facts Statement) అందిస్తుంది.

రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు-

A. రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలపై ఆర్యధన్ బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని స్వీకరించింది.
B. రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడం వల్ల విధించబడే జరిమానాను "పెనాల్టీ ఛార్జీలు"గా పరిగణిస్తారు మరియు "పెనాల్టీ వడ్డీ" రూపంలో వసూలు చేయబడదు. Aryadhan పెనాల్టీ ఛార్జీలను మూలధనంగా మార్చదు.
C. Aryadhan వడ్డీ రేటుకు ఎటువంటి అదనపు అంశాన్ని కూడా జోడించదు.
D. Aryadhan రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్య నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించని సందర్భంలో విధించే పెనాల్టీ చార్జీల పరిమాణాన్ని సహేతుకంగా, ఆ ఉల్లంఘనకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకుంటుంది మరియు ఒక ప్రత్యేక రుణం / ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్షత లేకుండా విధిస్తుంది.
E. వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం రుణాలు మంజూరు చేసిన సందర్భంలో జరిమానా ఛార్జీలు ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించని కారణంగా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.
F. జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణాన్ని, కారణాన్ని Aryadhan రుణ ఒప్పందంలో, ముఖ్యమైన నిబంధనలు, షరతులు/ కీలక అంశాల ప్రకటన (కెఎఫ్ ఎస్/ KFS) లో, అలాగే తన వెబ్‌సైట్‌లో స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది.
G. ముఖ్యమైన రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్లు పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలను తెలియజేస్తుంది.

అంతేకాకుండా, ఏదైనా జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ప్రతి సందర్భం మరియు దానికి గల కారణాన్ని కూడా స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది.

నిబంధనలు, షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల చెల్లింపు

A. రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే స్థానిక భాషలో, చెల్లింపుల షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైనవి సహా నిబంధనలలో ఏవైనా మార్పులు జరిగితే, సంస్థ తప్పనిసరిగా రుణగ్రహీతకు సమాచారం ఇవ్వాలి. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఇతర ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తుకు మాత్రమే వర్తించేలా ప్రభావితమవుతాయని సంస్థ నిర్ధారిస్తుంది. రుణ ఒప్పందం ఈ ప్రభావానికి ఒక నిర్దిష్ట నిబంధనను కలిగి ఉంటుంది.
B. చెల్లింపులు లేదా పనితీరు త్వరితంగా చేయించేందుకు సంస్థ తీసుకునే నిర్ణయం, రుణ ఒప్పంద నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.
C. రుణగ్రహీతకు ఏదైనా ఇతర దావా కోసం సంస్థ అన్ని భద్రతలను, వాటాలను తిరిగి చెల్లించినప్పుడు లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కు లోబడి రుణ బకాయి మొత్తం వసూలు చేసిన తరువాత విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి హక్కును వినియోగించుకోవలసి వస్తే, రుణగ్రహీతకు పూర్తి వివరాలతో కూడిన నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. ఈ నోటీసులో చెల్లించని దావాల గురించి మరియు సంబంధిత దావా పరిష్కారం/చెల్లింపు వరకు సంస్థకి భద్రతలను ఉంచే హక్కు ఉన్న పరిస్థితుల గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

బాధ్యతాయుతంగా రుణాల ఇచ్చే నిర్వహణ

రుణాల తిరిగి చెల్లించడం/ పరిష్కారం జరిగిన తరువాత స్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదల చేయడం-

A. Aryadhan అన్ని అసలైన స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు పూర్తి తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలో ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో రిజిస్టర్ చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగిస్తుంది (Aryadhan యొక్క బ్యాంక్ స్టేట్మెంట్లో నిధుల రియలైజేషన్ తేదీ పూర్తి రీపేమెంట్ సెటిల్మెంట్ తేదీగా పరిగణించబడుతుంది)
B. రుణగ్రహీతలు తమ ప్రాధాన్యత ఆధారంగా రుణ ఖాతా(లోన్ అకౌంటు) సేవలు చేయబడిన శాఖ నుండి లేదా పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న Aryadhan యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి వారి అసలు ఆస్తి పత్రాలను సేకరించడానికి వెసులుబాటు పొందుతారు.
C. Aryadhan అసలు ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి సరైన సమయం మరియు స్థానాన్ని సమర్థవంతమైన తేదీన లేదా తరువాత జారీ చేసిన రుణ మంజూరు లేఖలలో స్పష్టంగా పేర్కొంటారు.
D. ఒకే రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతలు మరణించిన సందర్భంలో, ఆ ఒకే రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీత యొక్క అసలు స్థిరాస్తి పత్రాలను సంస్థ వెబ్ సైట్‌లో చూపిన విధంగా సరిగా అంగీకరించబడినవిధానం ప్రకారం చట్టపరమైన వారసులకి తిరిగి అందజేయబడతాయి.

స్థిరమైన ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో ఆలస్యం జరిగిన సందర్భంలో నష్టపరిహారం

A. Aryadhan ఒకవేళ రుణాన్ని పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన 30 రోజుల లోపు పత్రాలను విడుదల చేయడంలో లేదా ఫారమ్లను దాఖలు చేయడంలో సంతృప్తి చెందక విఫలమైతే (Aryadhan యొక్క బ్యాంక్ అకౌంటులో నిధుల పూర్తి తిరిగి చెల్లించే పరిష్కార తేదీగా పరిగణిస్తారు), Aryadhan రుణగ్రహీతకు ఆలస్యమైన కారణాలను తెలియజేస్తారు. ఆలస్యం కోసం Aryadhan బాధ్యత వహిస్తున్న సందర్భాల్లో, ఆలస్యానికి రోజుకు ₹ 5,000 చొప్పున రుణగ్రహీతకు పరిహారం చెల్లించాలి.

B. అసలు ఆస్తి పత్రాలు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా కోల్పోయిన లేదా దెబ్బతిన్న దురదృష్టకర సందర్భంలో, Aryadhan రుణగ్రహీతకు నకిలీ లేదా ధృవీకరించబడిన కాపీలను పొందడంలో సహాయపడుతుంది. పైన పేర్కొన్న విధంగా పరిహారం చెల్లించడంతో పాటు సంబంధిత ఖర్చులను కూడా Aryadhan భరిస్తుంది. అటువంటి సందర్భాలలో, ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి Aryadhan కి అదనంగా 30 రోజుల కాలపరిమితి అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు ఆలస్యమైన కాలపరిమితి 60 రోజుల తర్వాత లెక్కించబడుతుంది.

చరాస్తి ఉత్పత్తుల / ఆస్తుల విడుదల చేయడం:

A. Aryadhan, రుణ ఖాతా యొక్క పూర్తి తిరిగి చెల్లింపు లేదా పరిష్కారం తర్వాత (Aryadhan బ్యాంక్ స్టేట్‌మెంట్‌లో నిధులను సేకరించిన తేదీని పూర్తి తిరిగి చెల్లింపు/తీర్మన తేదీగా పరిగణిస్తారు) 30 రోజులలోపు, రిజిస్ట్రీలో నమోదు చేయబడిన ఏవైనా చరాస్తులను విడుదల చేసి, ఛార్జీల తొలగించడానికి అవసరమైన సహాయాన్ని అందిస్తుంది.

B. ఒకే రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల ఆకస్మిక మరణం సంభవించిన సందర్భంలో, ఆ ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీత యొక్క చరాస్తి/ఉత్పత్తుల/ఆస్తుల విడుదల సంస్థ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడిన విధంగా ఆమోదించబడిన విధానం ప్రకారం చట్టపరమైన వారసుడికి (ల) తిరిగి అప్పగించబడతాయి.

సాధారణ-

A. రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనల ప్రకారం నిర్దేశించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప, Aryadhan రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకూడదు. అయితే, రుణగ్రహీత అకస్మాత్తుగా లేదా ఉద్దేశపూర్వకంగా గతంలో వెల్లడించని కొత్త సమాచారం Aryadhan కు తెలిసినట్లయితే, ఆ సందర్భంలో మాత్రం జోక్యం చేసుకునే హక్కు ఉంటుంది.

B. రుణగ్రహీత ఖాతాను మరొక ఎన్‌బిఎఫ్‌సికి, బ్యాంకుకు లేదా ఆర్థిక సంస్థకు బదిలీ చేయడానికి రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, అటువంటి అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజుల్లోపు సమ్మతిని లేదా మరేదైనా తెలియజేయాలి. ఈ బదిలీ రుణగ్రహీతతో కుదిరిన ఒప్పంద నిబంధనలకు అనుగుణంగా మరియు ఎప్పటికప్పుడు వర్తించే చట్టాలు, నియమాలు, నిబంధనలు మరియు మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.

C. రుణాల వసూలు విషయంలో, సంస్థ చట్టబద్ధంగా మరియు న్యాయంగా అందుబాటులో ఉన్న మార్గాలను మాత్రమే అనుసరిస్తుంది. రాత్రి అసమయాల్లో రుణ వసూలు ప్రయత్నాలు చేయకుండా, అనవసరమైన వేధింపులు లేదా బలప్రయోగాన్ని నివారించాలి. వినియోగారుల నుండి వచ్చే ఫిర్యాదుల్లో సంస్థ సిబ్బంది నుండి వచ్చే

దురుసు ప్రవర్తన కూడా ఉంటుంది. అర్యధన్, వినియోగారులతో మర్యాదపూర్వకంగా ప్రవర్తించేలా సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ లభించేలా చూసుకుంటుంది .

D. వైకల్యం కారణంగా శారీరకంగా/దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలు సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను అందించడంలో ఎటువంటి వివక్షత ఉండకూడదు. (రిఫరెన్స్: RBI సర్క్యులర్ నం. DNBS.CC.PD.నం. 191/03.10.01/2010 - 11 తేదీ జూలై 27, 2010).

నిబంధనలు మరియు షరతులు

A. ఒక వినియోగదారు ఒకే ఉత్పత్తిని లేదా సేవను మొదటిసారిగా అంగీకరిస్తే, ఉత్పత్తి/సేవకు సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు నిబంధనలను సంస్థ వినియోగదారుకి అందిస్తుంది.
B. అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు న్యాయమైనవి మరియు వినియోగదారుల హక్కులు మరియు బాధ్యతలను స్పష్టంగా మరియు సరళమైన భాషలో పేర్కొంటాయి; అవసరమైనప్పుడు మాత్రమే సంస్థ చట్టపరమైన లేదా సాంకేతిక భాషను ఉపయోగిస్తుంది.
C. సంస్థ తన ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తించే అన్ని ఛార్జీలను వినియోగదారుల లకు అందుబాటులో ఉంచుతుంది.
D. సంస్థ ఏదైనా ఛార్జీలను పెంచినా లేదా కొత్త ఛార్జీని ప్రవేశపెడితే, సంస్థ వినియోగదారులకు ముందస్తుగా సమాచారం తెలియజేస్తుంది.
E. ఒక వినియోగదారు ఒకే విధంగా అభ్యర్థించినప్పుడల్లా సంస్థ ఏదైనా ఉత్పత్తి లేదా సేవ కోసం నిబంధనలు మరియు షరతులను అందిస్తుంది.

మార్కెటింగ్ మరియు ఉత్పత్తి సమన్వయం-

A. సంస్థ ప్రచార మరియు ప్రచార సంబంధిత అన్ని ఉత్పత్తులను స్పష్టంగా, న్యాయంగా, తగిన విధంగా ఉండేలా మరియు తప్పుదారి పట్టించేలా కాకుండా ఉండేలా చూసుకుంటుంది.
B. వినియోగదారులు అర్హత కలిగిన అన్ని రకాల ఆర్థిక ఉత్పత్తులను సంస్థ అందుబాటులో ఉంచుతుంది. ఈ ఉత్పత్తులు/సేవలలో కొన్ని సంస్థకి చెందినవిగా ఉండవచ్చు; మరికొన్ని ఉమ్మడి సంస్థలు, అనుబంధ సంస్థలు లేదా సంస్థ ఒప్పందాలు కలిగి ఉన్న ఇతర సంస్థలకు చెందినవిగా ఉండవచ్చు.
C. వివిధ ఆర్థిక సేవలు మరియు ఆర్థిక ఉత్పత్తుల మధ్య సమన్వయాణాన్ని తీసుకురావడం ఈ ఉత్పత్తులను తమ వినియోగదారులకు క్రాస్-సేలింగ్ చేయడం ద్వారా సమగ్రత తీసుకురావడం Aryadhan యొక్క ప్రధాన లక్ష్యం.

గోప్యత-

A. వినియోగదారు అనుమతి లేకుండా, సంస్థ అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని గోప్యంగా మరియు రహస్యంగా ఉంచుతుంది.
B. సంస్థ, క్రింది ప్రత్యేక సందర్భాలను తప్ప మరే ఉమ్మడి సంస్థకు కూడా లావాదేవీ వివరాలను తెలియజేయదు.

- సంస్థ చట్టపరంగా లేదా నియంత్రణాపరమైన చట్టాల ప్రకారం సమాచారం అందించవలసి వచ్చిన సందర్భంలో,
- ఒకవేళ ఈ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడానికి ప్రజలకు ఒక బాధ్యత ఉంటే.
- సంస్థ యొక్క ప్రయోజనం కోసం ఈ సమాచారాన్ని అందించాల్సిన అవసరం ఉన్నప్పుడు (ఉదాహరణకు: మోసాల నివారణ కోసం). అయితే, ఈ కారణాన్ని ఆధారంగా చేసుకుని సంస్థ ఇతరులకు (ఉమ్మడి సంస్థలను కూడా కలుపుకొని) వినియోగదారుల సమాచారం మార్కెటింగ్ కోసం ఇవ్వదు.
- వినియోగదారు ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా సేవలను అందించడానికి తన ఉమ్మడి/సహచరులు/ఉత్పత్తులు లేదా సంస్థలకు అటువంటి సమాచారాన్ని అందించడానికి/పంచుకోవడానికి సమ్మతి/సమ్మతి ఇచ్చిన సందర్భంలో.
- ఇతర సేవలు లేదా ఉత్పత్తులను అందించడం కోసం వినియోగదారు తమ ఉమ్మడి/సహచరులు/ఉత్పత్తులు లేదా సంస్థలకు ఈ సమాచారాన్ని వెల్లడించమని అభ్యర్థించినట్లయితే.

బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత:

A. Aryadhan సంస్థలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థకి సంబంధించిన విధానాన్ని రూపొందించింది. ఈ విధమైన వ్యవస్థ సంస్థ అధికారుల నిర్ణయాల నుండి ఏర్పడిన ఏదైనా వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో విచారించి పరిష్కరించేలా చేస్తుంది.

B. బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లు న్యాయమైన విధానాల నిబంధనల (Fair Practices Code) అనుసరణ మరియు సంస్థలోని వివిధ స్థాయిలలో పిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ నిర్వహణపై క్రమానుగత సమీక్ష చేయడానికి కూడా ఏర్పాట్లు చేస్తుంది.

C. వినియోగదారుల పిర్యాదుల నివేదిక సారాంశం మరియు సంబంధిత సమాచార పరిష్కారానికి తీసుకున్న చర్యలను సూచించే స్థితి నివేదికను ప్రత్యేక అంతరాల వద్ద సమీక్ష కోసం బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్ల ముందు ఉంచబడుతుంది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ -

ఈ సంస్థలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి ఒక నిర్మాణాత్మక వ్యవస్థ అమల్లో ఉంది. ఇందులో అన్ని ఫిర్యాదులకు ఒక నిర్దిష్ట కాలపట్టిక ప్రకారం పరిష్కరించబడతాయి. ఈ సదుపాయం వినియోగదారులకు ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి మరియు వేగవంతమైన పరిష్కారం పొందడం కోసం అందించబడింది.

A. ఫిర్యాదు చేయాలనుకునే వినియోగదారులకు సంస్థ మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది మరియు వినియోగదారులకు వారి యొక్క సమాధనాలపై అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే వారు తీసుకోవలసిన చర్యలపై కూడా అవసరమైన సూచనలు అందిస్తుంది.

B. విషయాన్ని పరిశీలించిన తరువాత, సంస్థ వీలైనంత త్వరగా స్పందిస్తుంది; ఫలితంతో వినియోగదారు అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే, చివరి దశలో పిర్యాదును ఎలా కొనసాగించాలో సంస్థ వారికి మార్గనిర్దేశనం చేస్తుంది.

C. వ్యాపార కార్యకలాపాలు, రుణ నిర్ణయాలు, రుణ నిర్వహణ మరియు వసూలికి సంబంధించిన విషయంపై రుణగ్రహీతలతో సహా వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ఒక నోడల్ అధికారిని నియమిస్తారు. నోడల్ అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు సంస్థ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడతాయి.

D. ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థపై నోడల్ అధికారితో కలిసి సమీక్ష చేయడానికి మరియు పర్యవేక్షించేందుకు, సంస్థలో ఉన్న సీనియర్ మేనేజ్‌మెంట్ అధికారులతో కూడిన అంతర్గతంగా ఏర్పాటు చేసిన 'వినియోగదారు పిర్యాదు పరిష్కార మండలి' (Customer Grievance Redressal Council) ఏర్పాటు చేయబడుతుంది.

RBI సర్క్యులర్ నం.RBI / 2012 - 13/416 DNBS .CC.PD.No.320/03.10.01/2012 - 13 ప్రకారం, వినియోగదారుల ప్రయోజనం కోసం, వ్యాపారం జరిగే వారి శాఖలు/ప్రదేశాలలో సంస్థ ఈ క్రింది సమాచారాన్ని ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి: సంస్థపై ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి ప్రజలు సంప్రదించగల ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్లు. అలాగే ఇమెయిల్ చిరునామా)అందుబాటులో ఉంచాలి. ఒకవేళ ఫిర్యాదు/వివాదం ఒక నెలలోపు పరిష్కరించబడకపోతే, వినియోగదారు RBI యొక్క DNBS ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క ఆఫీసర్-ఇన్-ఛార్జ్ (పూర్తి సంప్రదింపు వివరాలు) కు అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు, దీని పరిధిలో కంపెనీ రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం అంటే కాన్పూర్ ప్రాంతీయ కార్యాలయం వస్తుంది.

సంక్షిప్తంగా, ఈ ప్రజా ప్రకటన ద్వారా సంస్థ అనుసరిస్తున్న ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం, ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారికుడి వివరాలు మరియు RBI ప్రాంతీయ కార్యాలయ వివరాలను వినియోగదారులకు స్పష్టంగా తెలియజేయడమే లక్ష్యం.

స్టెప్ 1: ఒకవేళ వినియోగదారులకు ఏవైనా సందేహాలు, ఫిర్యాదులు లేదా అభ్యర్థనలు ఉంటే, అతను / ఆమె సంబంధిత రిలేషన్షిప్ మేనేజర్కు కాల్ చేయవచ్చు లేదా మాకు @aryadhan.in ఇందులో ఫిర్యాదులు రాయవచ్చు లేదా 0120-4859392 నంబర్ కి కాల్ చేయవచ్చు. ఫిర్యాదు యొక్క తీవ్రతను బట్టి వినియోగదారుకు తక్షణ ప్రతిస్పందన అందించబడుతుంది. వినియోగదారు వెంటనే స్పందించకపోతే 3 పని దినాలలోగా వినియోగదారు సమాధానం పొందుతారు.

స్టెప్ 2: వినియోగదారు (i) అతను / ఆమె ఫిర్యాదులను పరిష్కరించలేదని భావిస్తే లేదా (ii) పై ఛానెల్ల నుండి అందుకున్న పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా (iii) వినియోగదారు ఫిర్యాదు చేసిన 3 పని దినాలలోపు మా నుండి సమాధానం అందుకోకపోతే, వినియోగదారు కింద పేర్కొన్న వివరాలతో ఫిర్యాదుని అధికారికి వ్రాయవచ్చు.

పేరు: శ్రీ. నితేంద్ర గుప్తా గారు

సంప్రదింపు నంబర్: 0120-4859319

మెయిల్ ఐడి: grievance@aryadhan.in

ప్రభుత్వ సెలవు దినాలు మినహా, ఉదయం 10:00గం నుండి సాయంత్రం 6:00 గం వరకు (సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు) కాల్ సౌకర్యం అందుబాటులో ఉంటుంది.

స్టెప్ 3: పైన పేర్కొన్న విధానాల ద్వారా పొందిన పరిష్కారంతో వినియోగదారు సంతృప్తి చెందకపోతే, లేదా స్టెప్ -2 కింద చేసిన ఫిర్యాదును వినియోగదారు 3 పని దినాలలోపు మా నుండి

సమాధానం అందుకోకపోతే, వినియోగదారు ఈ క్రింద ఇవ్వబడిన ప్రధాన నోడల్ ఆఫీసర్ వివరాలకు వ్రాయవచ్చు:

పేరు: శ్రీ. ఇంద్రజీత్ సింగ్ గారు

సంప్రదింపు: 022-25174398

మెయిల్ ఐడి: nodalofficer@aryadhan.in

ప్రభుత్వ సెలవు దినాలు మినహా, ఉదయం 10:00గం నుండి సాయంత్రం 6:00 గం వరకు (సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు) కాల్ సౌకర్యం అందుబాటులో ఉంటుంది.

న్యాయమూర్తికి ఫిర్యాదులు తెలియజేయడం

వినియోగదారుకి ఫిర్యాదు 30 రోజుల్లోపు పరిష్కరించబడకపోతే, లేదా రుణగ్రహీత అందుకున్న సమాధానంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, https://cms.rbi.org.in/ లో ఆన్‌లైన్‌లో ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చు. ఫిర్యాదులను ప్రత్యేక ఇ-మెయిల్ ద్వారా కూడా దాఖలు చేయవచ్చు లేదా **రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160017 వద్ద ఏర్పాటు చేసిన 'సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్'కు** న్యాయమూర్తి పథకం కింద సూచించిన ఫార్మాట్‌లో భౌతికంగా పంపవచ్చు.

ఫిర్యాదు/వివాదం ఒక నెల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే, NBFC(ఎన్ బి ఎఫ్ సి) యొక్క రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం పరిధిలో ఉన్న రిజినల్ ఆఫీస్ DNBS యొక్క అధికారి- ఇన్‌చార్జ్‌కు వినియోగదారు అప్పీల్ చేయవచ్చు. **అడ్రెస్: రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, పోస్టు బాక్స్ నెం. 82/142, మహాత్మా గాంధీ రోడ్, కాన్పూర్ - 208001.**

రిజర్వ్ బ్యాంక్ – సమీకృత న్యాయవాది పథకం, 2021

A. Aryadhan 'రిజర్వ్ బ్యాంక్ - సమగ్ర ఒంబుడ్స్‌మాన్ పథకం, 2021 ("ఒంబుడ్స్‌మాన్ పథకం")'కు అనుగుణంగా వ్యవహరించేందుకు కట్టుబడి ఉంటుంది.
B. న్యాయవాది పథకం యొక్క ముఖ్యాంశాలు మరియు ప్రధాన నోడల్ ఆఫీసర్ యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు ఈ విధానంలో పైన పేర్కొనబడ్డాయి మరియు Aryadhan వెబ్‌సైట్‌లో కూడా అందుబాటులో ఉన్నాయి.

Language and mode of communicating Fair Practice Code:

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్‌ను తెలియజేయడానికి ఉపయోగించే భాష మరియు విధానం:

A. Aryadhan, RBI(ఆర్‌బిఐ) మాస్టర్ దిశలకు అనుగుణంగా, 'న్యాయమైన ప్రవర్తన నియమావళి' (Fair Practices Code - FPC)ను ఆంగ్ల భాషలో మరియు రుణగ్రహీతలకు అర్థమయ్యే స్థానిక భాషలలో రూపొందించింది. ఈ FPC Aryadhan వెబ్‌సైట్‌లో కూడా అందుబాటులో ఉంది.

అత్యధిక వడ్డీ రేట్ల నియంత్రణ-

A. Aryadhan నిధుల వ్యయం, మార్జిన్, ప్రమాద బీమా మొదలైన సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని వడ్డీ రేటు విధానాన్ని స్వీకరిస్తుంది, రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. వడ్డీ రేటు, ప్రమాద క్రమ విధానం, వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు భిన్నమైన వడ్డీ రేట్లు వసూలు చేయడానికి కారణాలు రుణగ్రహీత లేదా వినియోగదారుకు దరఖాస్తు ఫారమ్లో తెలియజేయాలి మరియు మంజూరు పత్రంలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
B. వడ్డీ రేట్లు, ప్రమాద క్రమ విధానాన్ని కూడా Aryadhanవెబ్ సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచాలి లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో ప్రచురించాలి. వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించిన సమాచారం లేదా ఇతర ప్రచురించిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా అప్డేట్ చేయబడుతుంది.
C. వడ్డీ రేటు వార్షిక రేట్లుగా ఉండాలి, దీని ద్వారా రుణగ్రహీతకు ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్లు తెలుసుకోగలుగుతారు.

2014 జూలై 14న జారీ చేసిన సర్క్యులర్ ప్రకారం, వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణాలపై సంస్థ జప్తు ఛార్జీలు/ ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు వసూలు చేయకూడదు.

ఎప్పటికప్పుడు అమలులో ఉన్నట్లుగా, ఈ పత్రం యొక్క విషయాలు ఈ మార్గదర్శకాలు, ఆదేశాలు, సూచనలు మరియు సలహాలతో కలిపి చదవబడుతుంది.